



**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Serdang Bedagai, Sumatera Utara 20995

Laman : [serdangbedagaikab.go.id](http://serdangbedagaikab.go.id)

Pos-el : [disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id](mailto:disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Nomor : 18.21 / 470.1 / 099 / 2024

**TENTANG**

**PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN**  
**DILINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SERDANG BEDAGAI,**

Menimbang : 1. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 huruf (e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada diktum 1 diatas dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
14. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 36 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;

15. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 76 Tahun 2022 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Jabatan Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TENTANG PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DILINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024;
- KESATU : Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini;
- KEDUA : Rincian Tugas Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Lampiran II Keputusan ini;
- KETIGA : Alur Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Lampiran III Keputusan ini;
- KEEMPAT : Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut :
1. Petugas Pengaduan
  2. Kotak Saran / Pengaduan
  3. Website : [www.disdukcabil.serdangbedagaikab.go.id](http://www.disdukcabil.serdangbedagaikab.go.id)
  4. SP4N Lapor : SMS 1708
  5. Facebook : Disdukcabil Kabupaten Serdang Bedagai
  6. Instagram : [disdukcabil\\_sergai](https://www.instagram.com/disdukcabil_sergai)
  7. Twitter X : [@Capilsergai2024](https://twitter.com/disdukcabil_sergai)
  8. Aplikasi Online Bakso Urat Dukcabil Sergai
  9. Customer Service WA : 08116301218
- KELIMA : Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan, yaitu :
1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
  2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
  3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

- KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun Anggaran 2024;
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sei Rampah  
pada tanggal 15 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI



SELAMAT HARTONO, SKM., MKM  
Pemula Tk. I (IV/b)  
NIP. 19770314 200003 1 002

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai tentang Penetapan Petugas Pengelola Pengaduan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024.

Nomor : 18.21 / 470.1 / 099 / 2024  
Tanggal : 15 Januari 2024

PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL	RUANG LINGKUP
1.	Khairamadan, ST, S.Ap 19820715 200502 1 003	Penata Tk.I (III/d)	Koordinator
2.	Citra Setia Zebua, SH 19840912 201503 2 004	Penata (III/c)	Dinas Dukcapil
3.	Tukar Ritonga 19830703 201001 1 019	Penata Muda (III/a)	Dinas Dukcapil
5.	Fathia Rizki, A.Md 199709142024212034	PPPK	Dinas Dukcapil
4.	Elsa Alfriyanti, SE	Tenaga Kontrak	Dinas Dukcapil
5.	Rizal Efendi 19800202 200604 1 019	Pengatur Tk.I (II/d)	✓ Kecamatan Serbajadi ✓ Kecamatan Dolok Masihul ✓ Kecamatan Bintang Bayu ✓ Kecamatan Kotarih ✓ Kecamatan Silindak
6.	Erbin Rianto 19850615 200604 1 002	Pengatur Tk.I (II/d)	✓ Kecamatan Teluk Mengkudu ✓ Kecamatan Sei Rampah ✓ Kecamatan Tanjung Beringin ✓ Kecamatan Sei Bambi
7.	Manisyah Hanum 19790906 200604 2 015	Penata Muda (III/a)	✓ Kecamatan Perbaungan ✓ Kecamatan Pantai Cermin ✓ Kecamatan Pegajahan
8.	Saipul Anwar, S.AP 19820404 200604 1 017	Penata Muda (III/a)	- Kecamatan Sipispis - Kecamatan Dolok Merawan
9.	Aulia Sofian 19821217 201101 1 005	Pengatur (II/c)	- Kecamatan Tebing Syabandar - Kecamatan Tebing Tinggi - Kecamatan Bandar Khalifah

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI



SELAMAT HARTONO, SKM., MKM  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19770314 200003 1 002

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai tentang Penetapan Petugas Pengelola Pengaduan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024.

Nomor : 18.21 / 470.1 / 099 / 2024

Tanggal : 15 Januari 2024

---

**RINCIAN TUGAS PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

---

**RINCIAN TUGAS KOORDINATOR PENGADUAN :**

1. Menyediakan sarana pengelolaan pengaduan yaitu: tempat/ ruangan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, Informasi Teknologi (IT) serta Sarana Pengelolaan pengaduan bagi kelompok berkebutuhan khusus;
2. Menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan;
3. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengaduan masyarakat terkait pembuatan dokumen kependudukan;
4. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan pengaduan di Dinas dan Kecamatan;
5. Melakukan pembinaan kepada Petugas Pengaduan di Dinas dan kecamatan.

**RINCIAN TUGAS PETUGAS PENGADUAN :**

1. Mengecek kondisi sarana prasarana pendukung pengaduan;
2. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara dengan menuangkannya kedalam formulir pengaduan;
3. Memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan;
4. Bila Petugas Pengaduan tidak dapat menjelaskan kepada masyarakat terhadap pengaduan yang disampaikan, maka dapat menghubungi Pejabat Yang Berwenang untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat;
5. Membuat laporan atas pengaduan yang masuk.

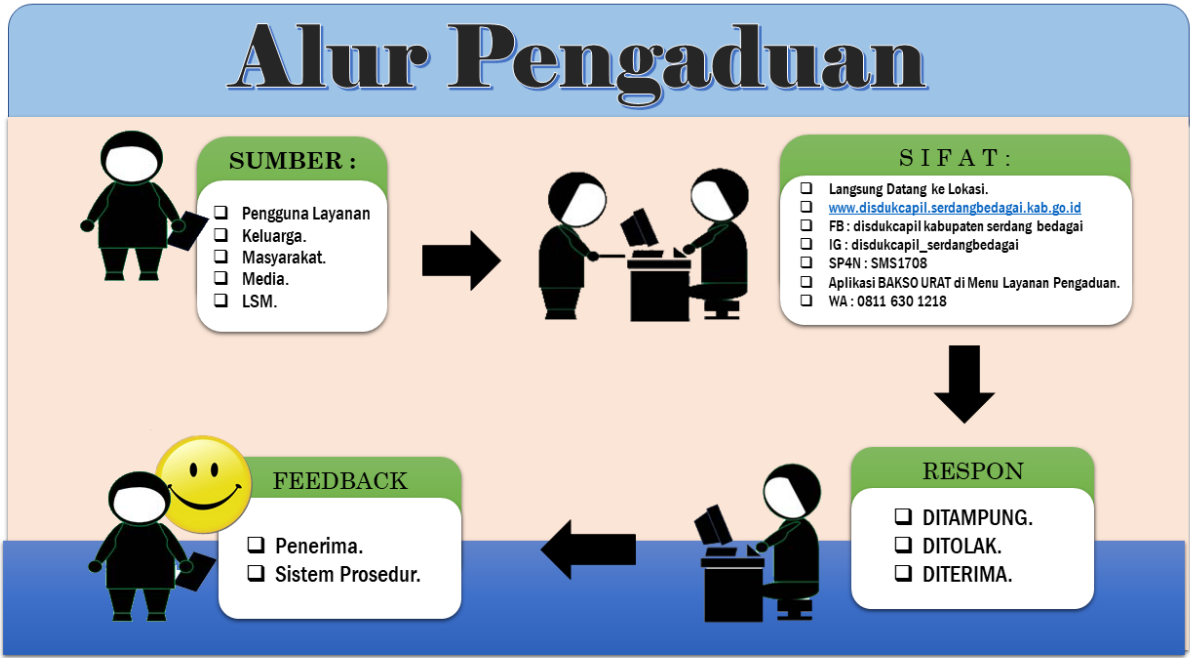
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI



SEJAMAT HARTONO, SKM., MKM  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19770314 200003 1 002

Lampiran III :Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai tentang Penetapan Petugas Pengelola Pengaduan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024.

Nomor : 18.21 / 470.1 / 099 / 2024  
Tanggal : 15 Januari 2024



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI



SELAMAT HARTONO, SKM., MKM  
Pemuda Tk. I (IV/b)  
NIP. 19770314 200003 1 002